



## PSLT- Adobe Experience Manager: Managed Services (2016v1)

### 1. Vorproduktionsphase.

Während der Vorproduktionsphase wird der Kunde:

- 1.1 Adobe zur Überprüfung ein vollständiges und präzises Runbook zur Verfügung stellen,
- 1.2 die schriftliche Freigabe von Adobe für ein solches Runbook einholen, und
- 1.3 Kundenanpassungen vornehmen und testen, um potentielle Anpassungen der Managed Services zu prüfen, und
- 1.4 Qualitätstests der Anpassungen vornehmen, etwa durch Fehlersuchen, Simulationen und Integrationstests mit anderen Kundensystemen.

### 2. Produktionsphase.

Beabsichtigt der Kunde Kundenanpassungen der Managed Services in der Produktionsphase, gilt Folgendes:

- 2.1 Der Kunde wird von Adobe die Bereitstellung eines geklonten Staging Servers verlangen, die Kundenanpassung implementieren und die Prüfung und Freigabe der Kundenanpassung durch Adobe verlangen;
- 2.2 Die Managed Services werden dann im Zusammenhang mit solchen Kundenanpassungen auf dem geklonte Server auf die Vorproduktionsphase zurückgesetzt.
- 2.3 Adobe wird die Managed Services in der Produktionsphase gleichzeitig fortführen, während diese Kundenanpassungen in der Vorproduktionsphase laufen.

### 3. Kundenanpassungen.

- 3.1 Adobe ist nicht verantwortlich für Störungen der Managed Services, die durch Kundenanpassungen oder die Versäumnis des Kunden hinsichtlich der Pflichten in Ziffer 1 dieser PSLT, verursacht wurden.
- 3.2 Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, alle Sicherheitstests der Kundenanpassungen vorzunehmen und Adobe hat keine Schuld oder Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Versäumnis des Kunden, die Bestimmungen in Ziffer 1 einzuhalten.

**4. Entwicklungsberater.** Vom Kunden beauftragte Entwicklungsberater arbeiten ausdrücklich und ausschließlich nach Weisung des Kunden. Der Kunde ist für deren Handlungen und Unterlassungen verantwortlich. Adobe kann Entwicklungsberatern den Zugriff verweigern, wenn durch diese negative Auswirkungen auf die Managed Services oder andere Kunden von Managed Services zu befürchten sind. Bezugnahmen auf den Kunden in dieser PSLT beziehen sich gleichermaßen auf den Kunden sowie dessen Entwicklungsberater.

**5. Runbook.** Das Runbook des Kunden enthält mindestens die unten aufgeführten Punkte im von Adobe bereitgestellten Format. Der Kunde aktualisiert das Runbook umgehend, wenn er neue Kundenanpassungen erstellt, die von Adobe zur Verwendung in der Produktionsphase genehmigt werden. Adobe kann während der Lizenzlaufzeit nach eigenem Ermessen von Zeit zu Zeit die Punkte, die im Runbook enthalten sein müssen, ändern oder modifizieren, und der Kunde wird sein Runbook unverzüglich dahingehend aktualisieren. Der Kunde wird das Runbook auf Verlangen von Adobe unverzüglich aktualisieren.

#### Runbooküberblick:

Im Runbook enthaltene Punkte	Beschreibung
Systemkonfiguration	Adobe übermittelt dem Kunden Informationen zum Managed Service, und der Kunde prüft und teilt mit, ob diese Informationen richtig sind und genutzt werden.
Anpassungen	Eine Liste sämtlicher Kundenanpassungen. Eine Liste der gesamten Funktionalitäten der vom Kunden in Zusammenhang mit den Managed Services installierten Software. Eine Liste aller Berechtigungsnachweise oder PKI-Zertifikate für Adobe LiveCycle ReaderExtensions, die der Kunde für die Managed Services verwendet. Den kundenspezifischen Sicherungsplan für die Implementierung der Managed Services.

Im Runbook enthaltene Punkte	Beschreibung
Systemüberwachung	<p>Eine Liste der Verbindungen zwischen den Managed Services und anderen Systemen, von denen die Managed Services abhängen.</p> <p>Eine Liste der Parameter für derartige Verbindungen, die von Adobe überwacht werden sollten, um die Funktionsfähigkeit der Managed Services zu gewährleisten.</p> <p>Eine Liste der Parameter in Zusammenhang mit Kundenanpassungen, die von Adobe überwacht werden sollten, um die Funktionsfähigkeit des Services zu gewährleisten.</p>
Dokumentation der Benutzerabnahmeprüfung	<p>Beschreibung der vom Kunden durchgeführten Lasttestszenarien.</p> <p>Beschreibung der Szenarien für die vom Kunden durchgeführte Benutzerabnahmeprüfung.</p> <p>Beschreibung der positiven und negativen Ergebnisse derartiger Tests.</p>
Durch Adobe genehmigte Nachbearbeitung	<p>Beschreibung der an den Managed Services in der Produktionsphase von Adobe vorgenommenen und von Adobe genehmigten Änderungen infolge einer Änderungsanforderung durch den Kunden.</p>
Ereignisse und Reaktionen	<p>Auflistung aller bekannten Schwächen der an den Managed Services vorgenommenen Kundenanpassungen.</p> <p>Empfehlung von Maßnahmen, die von Adobe im Rahmen der Unterstützung für die Managed Services durchzuführen sind.</p> <p>Angabe von mindestens folgenden Informationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alle vom Kunden erstellten Runbookdateien</li> <li>• alle Repositories für Informationsquellen oder Empfänger</li> <li>• alle Datenbanken und sonstigen Datenspeicher, die im Rahmen der Managed Services verwendet werden</li> <li>• alle in den Managed Services implementierten Verschlüsselungsmodelle</li> <li>• sämtliche Kommunikation mit vorgelagerten Datenquellen, einschließlich Formularen</li> <li>• zusätzliche den Managed Services hinzugefügte, ausführbare Dateien/WAR-Dateien</li> <li>• alle Informationen, die für die langfristige Verwaltung von Kundenanpassungen erforderlich sind; und</li> <li>• die häufigsten Fehlerzustände und Empfehlungen für die Wiederherstellung nach einem derartigen Fehler.</li> </ul>
Kontaktpersonen und Verträge	<p>Angabe einer Kundenkontaktperson, die Adobe informieren soll, wenn das System ausfällt.</p> <p>Angabe eines Mitarbeiters des Kunden mit technischem Wissen über die Managed Services, der Fragen von Adobe beantworten kann.</p> <p>Angabe der Verbindungen zwischen dem IT-Gatekeeper des Kunden für die Managed Services und anderen Systemen des Kunden (z. B. LDAP, Daten-Repositories usw.).</p> <p>Angabe des für die Beziehung mit dem Entwicklungsberater zuständigen Mitarbeiters des Kunden.</p> <p>Angabe der Kontaktperson des Kunden, an die sich Adobe in einem Unterstützungsnotfall wenden kann.</p> <p>Angabe der Kontaktperson des Kunden, die für die Einschaltung der Geschäftsleitung zuständig ist.</p> <p>Angabe der Kontaktperson des Kunden, mit der Adobe beim Testen von Upgrades der Managed Services zusammenarbeiten kann.</p> <p>Beschreibung des Vertrags zwischen dem Kunden und dem Entwicklungsberater. Angabe von Einzelheiten zu den Reaktionszeitanforderungen des Entwicklungsberaters und andere besondere Anweisungen des Kunden bezüglich Reaktionszeit.</p>

## 6. Langzeitspeicher und Verschlüsselung.

- 6.1 Adobe speichert sämtliche langfristigen Kundeninhalte, alle vertraulichen personenbezogenen Daten und die damit zusammenhängenden Betriebsdaten auf Anlagen außerhalb der virtuellen Maschinen, die das Kundensystem der Managed Services unterstützen.
- 6.2 Adobe verschlüsselt alle Kundeninhalte, personenbezogenen Daten und damit zusammenhängende Betriebsdaten, die außerhalb der virtuellen Maschine gespeichert werden, nach einem Standard nicht unter AES-256.

## 7. Backup.

- 7.1 Adobe sichert alle langfristigen Kundeninhalte, vertraulichen personenbezogenen Daten und damit zusammenhängenden Betriebsdaten so, dass Adobe die Services im Fall eines Verlusts der primären Daten innerhalb eines Systems rasch wiederherstellen kann.
- 7.2 Adobe verschlüsselt alle Sicherungskopien mindestens nach dem oben für die langfristige Speicherung beschriebenen Standard. Alle Sicherungsdateien werden nach der Verschlüsselung auf mehrere Rechenzentren innerhalb einer bestimmten Cloud-Region verteilt, um im Fall eines Funktionsverlusts des primären Rechenzentrums eine Wiederherstellung innerhalb dieser Rechenzentren zu ermöglichen.
- 7.3 Alle Backups werden in dem vom Kunden in seinem Runbook festgelegten Intervall erstellt. Falls keine Angaben gemacht werden, erfolgt das Backup täglich.

7.4 Adobe bewahrt alle Sicherungskopien für die vom Kunden in seinem Runbook festgelegte Dauer auf. Falls keine Angaben gemacht werden, werden die Sicherungskopien eine Woche lang aufbewahrt. Adobe löscht und überschreibt alle Sicherungsdateien von Datenträgern sieben Tage nach dem Ende des Aufbewahrungszeitraums, es sei denn, Adobe wird vom Kunden oder von Strafverfolgungsbehörden schriftlich aufgefordert, diese Dateien weiter aufzubewahren.

8. **Adobe Experience Targeting – Datenaufbewahrung.** Soweit der Kunde Managed Services lizenziert hat, die im Paket Adobe Experience Targeting beinhalten, können die von Adobe gesammelten Kundendaten ständig nach (a) 90 Tagen nach Erhebung von Benutzerprofilaten und (b) 12 Monate nach Erhebung der Kunden-Sites-Aktivitätsdaten gelöscht werden. Kundendaten und Kundeninhalte werden außerhalb der Managed Services, in der Adobe Experience Targeting On-demand-Umgebung, gespeichert.
9. **Lizenz für Entwicklungszwecke.** Der Kunde darf während der Lizenzlaufzeit eine angemessene Anzahl von Kopien der On-premise Softwareversionen der lizenzierten Managed Services in einer Entwicklungsumgebung ausschließlich zu Test- und Qualitätssicherungszwecken und nicht für Produktionszwecke nutzen.
10. **Nutzung von Schriften.** Sofern in diesem Vertrag nicht anderes bestimmt ist, sind die von Adobe geschützten oder lizenzierten Schriften in den Produkten und Services nur zur Nutzung innerhalb des Benutzer-Interface der Produkte und Services bestimmt.
11. **Patches.** Es ist dem Kunden untersagt, Patches auf die Managed Services anzuwenden, sofern dies von Adobe im Runbook nicht ausdrücklich genehmigt wurde.
12. **Service Level Agreement.** Adobes minimales Verfügbarkeitsziel ist im Service Level Agreement und im Service Level Anhang zu den AEM Manages Services beschrieben, die unter folgendem Link abrufbar sind: <http://www.adobe.com/legal/service-commitments.html> (zusammen das "Service Level Agreement").
13. **Customer Success Engineer.** Adobe stellt eine Kontaktperson („**Customer Success Engineer**“), die Fragen von maximal 10 technischen Support-Kontakten des Kunden zur initialen Implementierung der Managed Services, dem Upgrade-Prozess und Best Practices zu den Managed Services beantwortet, zur Verfügung. Dieser Customer Success Engineer steht zwischen 09.00 Uhr und 17.00 Uhr MEZ zur Verfügung. Eine konkrete Reaktionszeit für den Customer Success Engineer wird von Adobe nicht zugesagt.
14. **Support Services.** Alle schwerwiegenden Probleme und Probleme mit der Performance der Managed Services sind gemäß den Bedingungen für Support Services unter <https://helpx.adobe.com/support/programs/support-policies-terms-conditions.html> zu übermitteln. Diese Anfragen werden als „Serviceanfrage“ bezeichnet. Bezieht sich eine Serviceanfrage auf ein Problem in der Nutzung der Managed Services, verschafft der Kunde Adobe einen ausreichenden Zugang und Detailinformationen, damit Adobe das Problem nachvollziehen und reproduzieren kann. Wenn der Kunde und Adobe übereinstimmend feststellen, dass das Problem auf einen Fehler des Managed Services zurückzuführen ist, mit der Folge, dass der Managed Service nicht in wesentlicher Übereinstimmung mit der anzuwendenden Dokumentation funktioniert, wird Adobe die Serviceanfrage gemäß den Bedingungen für Support Services abarbeiten. Zudem kann Adobe nach eigenem Ermessen und jederzeit Fix Releases implementieren
15. **Software-Updates und -Upgrades**
  - 15.1 **Standard-Upgrades.** Während der Lizenzlaufzeit beinhalten die Managed Services alle Updates und Upgrades, die Kunden von Adobe generell zur Verfügung gestellt werden.
    - (A) **Arten von Upgrades.** Adobe kann von Zeit zu Zeit während der Lizenzlaufzeit Upgrades an den Managed Services implementieren. Solche Upgrades können ein kundenspezifisches Upgrade ebenso umfassen wie ein Notfall-Upgrade, das für die Sicherheit des Managed Service oder zur Behebung von Problemen erforderlich ist, die Adobe am Erreichen des Verfügbarkeitsziels (jeweils ein „**Notfall-Upgrade**“) hindern würden, ein kleineres Upgrade (d. h. eine Wartungsversion oder eine neue geringfügige Versionsänderung am Managed Service unter anderem zum Zwecke der Fehlerbehebung) oder ein großes Upgrade (d. h. eine neue Version der Managed Services).
    - (B) **Upgrade-Ablauf.** Adobe unternimmt alle angemessenen Anstrengungen, um sämtliche Upgrades zuerst auf einem Server in der Bereitstellungsphase zu einem in Ziffer 15.1(C) (Zeitlicher Ablauf von Upgrades) beschriebenen gemeinsam vereinbarten Zeitpunkt zu installieren. Sobald Adobe eine derartige Installation durchführt, arbeitet der Kunde mit Adobe zusammen, um die Implementierung des Upgrades innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu testen, und informiert seine im Runbook aufgelisteten Kontaktpersonen bei Adobe über Erfolg oder Misserfolg derartiger Tests. Für den Fall erfolgreicher Testergebnisse installiert Adobe das Upgrade auf einem Server bzw. auf Servern in der Produktionsphase nach einem in Ziffer 15.1(C) (Zeitlicher Ablauf von Upgrades) beschriebenen Zeitplan. Für den Fall eines Scheiterns des Upgrades ergreift Adobe Korrekturmaßnahmen, falls die

Fehlerursache in der Software von Adobe liegt. Wenn das Problem auf Kundenanpassungen zurückzuführen ist, ergreift Adobe angemessene Schritte zur Unterstützung des Kunden bei der Vornahme von Berichtigungen am Code, der den Kundenanpassungen zugrunde liegt. Nach Lösung eines derartigen Problems installiert Adobe das Upgrade auf Produktionsphase-Servern. Ein Kunde kann ein derartiges Upgrade (mit Ausnahme von Notfall-Upgrades) wie in Ziffer 15.1 (D) (Upgrade-Aufschub) beschrieben, verschieben oder ablehnen.

- (C) **Zeitlicher Ablauf von Upgrades.** Notfall-Upgrades werden von Adobe bei Bedarf implementiert. Alle anderen Upgrades werden von Adobe während der Lizenzlaufzeit nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung des Kunden wie im Runbook festgelegt implementiert. Adobe informiert den Kunden möglichst lange im Voraus von der Verfügbarkeit derartiger Upgrades. Nach einer derartigen Benachrichtigung durch Adobe vereinbart Adobe mit dem Kunden einen Zeitpunkt für die Zurverfügungstellung eines Vorproduktionsphasen-Systems, damit der Kunde mit dem Testen des Upgrades beginnen kann. Der Kunde muss die Erprobung innerhalb von 5 Werktagen nach Bereitstellung des Upgrades abschließen, sofern Adobe nicht schriftlich einem längeren Erprobungszeitraum zustimmt. Wenn der Kunde Adobe davon in Kenntnis setzt, dass die Tests mit dem Vorproduktionsphasen System erfolgreich abgeschlossen wurden, vereinbart Adobe mit dem Kunden ein Wartungsfenster bzw. einen anderen Zeitraum für die Implementierung des Upgrades.
- (D) **Verschiebung von Upgrades.** Ein Kunde kann sich dafür entscheiden, Upgrades (mit Ausnahme von Notfall-Upgrades) zu verschieben oder abzulehnen. Wenn der Kunde aus irgendeinem Grund (einschließlich der Nichtbereitschaft, das Support-Upgrade anzunehmen, oder der Nichtbereitschaft, Kundenanpassungen vorzunehmen, um die Kompatibilität des Managed Services mit einem Support-Upgrade zu gewährleisten) ein Upgrade verschiebt oder ablehnt, das erforderlich ist, um dafür zu sorgen, dass der Managed Service zumindest innerhalb eines großen Upgrades der gerade aktuellen handelsüblichen Version des Experience Manager Managed Services bleibt (jeweils ein „**Support-Upgrade**“), ist der Kunde verpflichtet, Adobe eine zusätzliche Gebühr als Aufschlag für erweiterte Arbeiten in Höhe von zusätzlichen 50 Prozent der etwaigen Gebühren zu bezahlen, die nach dem Tag des Inkrafttretens des Aufschubs oder der Ablehnung des Support-Upgrades durch den Kunden anfallen. Unbeschadet des Vorangehenden ist der Kunde nicht verpflichtet, Adobe derartige Zusatzgebühren für erweiterte Arbeiten zu bezahlen, wenn der Kunde bereit ist, das Support-Upgrade zu installieren, das Support-Upgrade durch eine Maßnahme von Adobe mit der gerade aktuellen Version des Managed Services aber nicht rückwärtskompatibel ist. Der Kunde muss aber mit Adobe zusammenarbeiten, um das entsprechende Support-Upgrade innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu installieren.
- (E) **Notfall-Upgrades.** Unbeschadet etwaiger hierin enthaltener anderslautender Bestimmungen muss der Kunde alle Notfall-Upgrades annehmen.

## 16. Definitionen

- 16.1 „Kundenanpassungen“ sind die vom Kunden an den Managed Services vorgenommenen Anpassungen. Bei Kundenanpassungen handelt es sich nicht um freistellungsberechtigte Technologie.
- 16.2 „Vorfall durch Kundenfehler“ ist die Nichtverfügbarkeit des Managed Services aufgrund der Anwendungen, Inhalte oder Einrichtungen des Kunden oder aufgrund der Handlungen oder Unterlassungen eines Benutzers der Managed Service oder eines Vertreters, der vom Kunden beschäftigt wird, um den Managed Service zu implementieren bzw. zu warten, einschließlich des Entwicklungsberaters.
- 16.3 „Entwicklungsberater“ bezeichnet einen dritten Systemintegrator, der (a) vom Kunden gemäß Ziffer 5 der Allgemeinen Bedingungen autorisiert wurde, auf die Managed Services während der Vorproduktionsphase zuzugreifen, diese zu testen und anzupassen, und (b) in dessen Entwicklungs-Team mindestens ein Mitglied eine AEM 6 Architect-Zertifizierung hat und dieses Mitglied bei dem Managed Services-Entwicklungsprojekt maßgeblich eingebunden ist.
- 16.4 „Planmäßige Wartung“ bezeichnet sämtliche Wartungsarbeiten an den Managed Services während der standardmäßigen Wartungszeiten von Adobe, für die zurzeit (ab dem Tag des Inkrafttretens) freitags zwischen 20:00 Uhr und 00:00 Uhr USA-Pazifik-Zeit oder der im geltenden Runbook angegebene Zeitpunkt vorgesehen ist.
- 16.5 „Vorproduktionsphase“ bezeichnet den Zeitraum vor der Produktionsphase.
- 16.6 „Produktionsphase“ bezeichnet den Zeitraum, ab dem die Managed Services-Nutzer die Managed Services (A) auf Kunden-Sites oder (B) für ihren internen Betrieb nutzen.

- 16.7 „Runbook“ bezeichnet ein vom Kunden verfasstes Dokument, das für Adobe eine Liste der Kundenanpassungen und Konfigurationen enthält, die der Kunde an den Managed Services vorgenommen hat. Diese Liste soll Adobe helfen, die Managed Services in der Produktionsphase auszuführen und zu unterstützen.